

情報通信審議会 郵政政策部会（第32回）議事録

1 日時

令和5年5月18日（木） 15時00分～16時24分

2 場所

総務省 Web 会議による開催

3 出席者

（1）委員（敬称略）

米山 高生（部会長）、東條 吉純（部会長代理）、荒牧 知子、
桑津 浩太郎、横田 純子（以上5名）

（2）総務省

（郵政行政部）

藤野 克（郵政行政部長）、松田 昇剛（企画課長）、
景山 忠史（郵便課長）、小林 知也（貯金保険課長）
藤井 信英（信書便事業課長）

（3）オブザーバー（敬称略）

（日本郵政株式会社）

西口 彰人（常務執行役）

（日本郵便株式会社）

中井 幹晴（執行役員）、古閑 圭一（郵便・物流業務統括部長）

（4）事務局

石川 圭一郎（情報流通行政局情報通信政策課総合通信管理室課長補佐）

4 議 題

「デジタル社会における郵便局の地域貢献の在り方」について

【令和4年10月14日付け諮問第1235号】

開 会

- 米山部会長　ただいまから情報通信審議会第32回郵政政策部会を開催いたします。
本日は、委員6名中5名が出席されておりますので、定足数を満たしております。
ウェブ会議となりますので、皆様、御発言の際はマイクをオンにし、名のられてから御発言をお願いいたします。
また、本日の会議の傍聴につきましては、ウェブ会議システムによる、音声のみでの傍聴とさせていただきます。

議 題

「デジタル社会における郵便局の地域貢献の在り方」について

【令和4年10月14日付け諮問第1235号】

- 米山部会長　それでは、お手元の議事次第に従いまして、議事を進めてまいります。
本日は、前回に引き続き「デジタル社会における郵便局の地域貢献の在り方」について審議を行います。
それではまず、総務省郵政行政部、景山郵便課長から、資料32-1に基づきまして御説明をお願いいたします。
- 景山郵便課長　それでは、資料32-1に基づきまして説明をさせていただきます。
これまで御審議いただいている「デジタル社会における郵便局の地域貢献の在り方」につきまして、新たな議論のテーマとして、郵便ポストの活用という点についても付け加えまして、御議論いただきたいということでございます。
1ページ目を御覧ください。いわゆる郵便ポスト、法令上では郵便差出箱というふうにされていますけれども、この後は単に郵便ポストと呼ばせていただきますが、その地域貢献における役割についてという論点でございます。
これまで、この審議会の中では、地域貢献の拠点として全国2万4,000の郵便局と、そこにいる郵便局員の活用ということ、ある意味で前提として議論していただいたところですが、日本郵便が有するサービスの拠点としては、全国約18万本の郵便ポストというものも存在しているところでありまして、この郵便ポストの活用についても併せて御議論いただきたいということでございます。

郵便ポストは、対面でないといけないような書留とかいった特殊な取扱いのもの以外の、切手を貼っていればそのまま投函できる郵便物ですとか、一部の厚みが3センチ程度以下の小型の小包であるゆうパケットなどについて、24時間いつでも差し出すことができる拠点として設置されております。

この郵便ポストというのは、要はただの箱ですので、当然無人の拠点であって、活用するといいますが、郵便局員という人を活用したサービスが可能なのではありませんけれども、単純に数を比較しましても、郵便局の2万4,000とポストの18万ということではかなり違っていて、より全国津々浦々に設置されているという点が異なりますので、これまで議論していたものとは別のパターンでの地域貢献の検討というものができないかという問題意識でございます。

なお、この数についてですけれども、2万4,000と18万を単純に足して20万以上というふうな計算にはなりませんので、通常、郵便局の前には郵便ポストが設置されていて、この数も含んでいますので、合計して18万程度というふうにお考えいただければと思います。

また、ポストの中には古い型のものもありまして、差し出し口が比較的小さく作られているものもございます。こういうものと、例えばレターパックですとか、ゆうパケットなどの小包についても物理的に入らないというものも、中にはあると聞いております。

次に、2ページに参りまして、ポストの設置の現状についてでございます。郵便ポストについては、郵便法やその省令でも位置づけが書かれておりまして、郵便のサービスをあまねく全国に提供するに際しまして、利用者から郵便物を引き受けるために必要なものとされており、「郵便物を随時、かつ、簡易に差し出すことを可能とするもの」ということで、省令で基準を定めて日本郵便に設置していただいているということになっております。郵便局まで行かなくても、最寄りのポストに投函することで郵便サービスを利用できる環境を全国的に整えておくことが必要とされているということでございます。

2つ目の丸ですけれども、具体的な省令等の基準について御紹介しています。条文そのものは9ページ目に掲載しておりますので、必要がありましたらそちらを御覧いただくとしまして、このページでは概要について記載しております。

基準としましては、郵政事業が国営から民営化されていく過程で、国から切り出した

日本郵政公社の発足時点ということで、2002年度末時点における全国での本数を維持することを旨とするということが定められております。

2002年度末ということで、それから20年以上経過しているということでもあります。また、全国のポストの本数でのみ定められていますので、この地域では何本くらい、あの地域では何本くらいといった地域別の数字にはなっていないというふうな形になっております。また、明確な数字でぴったり何本という言い方もしておりません。要は国営時代の水準を維持しましょうということだけ決まっているということになっております。

そのほか、あまり偏りがあってはいけないということで、各市区町村の間に満遍なく設置するということや、公道などの常時利用が可能な場所、駅や商業施設といった誰でも出入りできる施設内の分かりやすい場所といった、利用者からアクセスしやすい立地に設置するようということが決まっております。

なお、そのほか、郵便ポストという箱そのものに要求される機能として、大事な信書を取り扱う箱ですので、頑丈であることとか、施錠できることとか、内容物を勝手に取り出しにくい構造になっていることといったことも基準としては定めております。

なお、色や形については特段の定めはありません。通常、ポストは赤い色をしておりますけれども、制度としてそう決められているということではないという形になっております。

このポストの本数ですけれども、郵政公社発足時には約18.6万本、現時点で公表されている直近の数字として、2021年度末時点で17.6万本余りが設置されているというふうな形になっております。この本数は、毎年度末の数字を日本郵便が公表しておりまして、現在、昨年度、2022年度末時点の数値を集計中と聞いております。

次に、3ページ目のほうに参りまして、ここ二十数年の設置の数の推移ということになっています。赤くなっております平成14年度、2002年度というのが郵政公社発足時の本数となっております、約18.6万本。その後、主にコンビニ内での設置の増加などがあり、しばらく本数が増加していますけれども、平成20年度、2008年頃からは緩やかに減少傾向にあり、令和3年度、2021年度末時点で17.6万本という形になっておりまして、おおむね18万本程度という水準は維持しているという状況になってございます。

次に4ページ目に参りまして、今後御議論いただきたい事項の大きな1つ目の項目と

して、今後の郵便ポストの地域貢献における活用についてということで、これまでもこの部会で御議論いただいていたように、他の民間サービスの拠点が減少していく中で、より一層地域に根差したサービスの拠点として郵便ポストをどう活用していくかということをお議論いただきたいということでございます。

先ほども御説明しましたように、無人の箱という拠点ですので、活用方法にも郵便局に比べて制約はございますけれども、その代わりに数が多い、より利用者から見て近いところにある拠点であり、より津々浦々に存在しているという特徴を踏まえまして、また違った活用の方法があるのではないかとこの点を特に御議論いただければと思います。よろしくお願いたしたいと思っております。

ここで、少しといたしますか、かなり話の方向を変えまして、こちらのページの下半分に（参考）として掲載させていただいておりますけれども、郵便ポストの始まりについて御紹介させていただきたいと思っております。

現在、郵政事業が始まってから150年という節目をちょうど過ぎたところですが、30年ほど前、まだ国営で郵政省が事業を行っていた頃ですが、その頃に120年の節目に歴史をまとめた書籍というのが出版されておまして、その「郵便創業120年の歴史」という本の中から、郵便ポストに関する部分というのを引用してございます。

こちらは引用部分ですが、「新式郵便制度のスタート」とございまして、それまでの飛脚便に代わる近代郵便が始まるに際しまして、郵便物を差し出すための箱、当時は「書状集メ箱」といったような名称になっているのですが、それが設置されたということで、明治4年の制度開始時から郵便ポストが使われていたということがあります。この当時から、郵便物をいつでも差し出すことができる拠点として、町の要所に設置することとしていたようでございます。

残念ながら、この当時の郵便ポストの設置基準のようなものがあつたか、あつたとしてどのようなものだったかということまでは承知しておりませんが、郵便サービスに不可欠なものとして、サービス開始当初から、そのサービスの大きな特徴として位置づけられていたということの御紹介ということでございます。

ここで話を戻しまして、次の5ページに参りたいと思っております。郵便ポストの設置状況の変化ということで、先ほど基準ができてから20年以上経過しているという御説明をいたしましたけれども、日本郵政公社発足の当時の総数の水準というのをおおむね維持して

いるといいましても、その後、新たに設置されたり、逆に廃止されたりして、実際の分布状況に変化が生じているということも大いに想定されるというところですが、基準としてはあくまで全体の数だけを見ておりますので、正確な変化というのを総務省において把握できているかと申しますと、できていないというのが正直なところでございます。

また、この20年余りの間に郵便物の利用状況というのは大きく変化しておりまして、次の6ページに郵便物数の推移というのを掲載しておりますけれども、こちらの上の段、赤い部分が郵便物になっておりますが、平成13年とか14年とかいった20年ぐらい前の時期から比べますと、4割以上減少しているというふうな状況になっております。

ここで5ページ目に戻りまして、丸の2つ目、郵便物数の減少を受けてポストの利用状況、投函される郵便物の数とか場所、これは都市部でない地域によっては大きく減少しているのではないかと。例えば、ほとんど入っていないですとか、あるいは一通も投函されていないというケースも中にはあるとは聞いておりますけれども、このような場合、郵便サービスが全国に原則として4日以内に届けるということにしていることもありまして、毎日必ず1回は郵便物が入っていないか取集に行くということになっておりますので、そのための時間や手間といったコストが、業務効率という観点からは課題ともなり得るのではないかとというふうな問題意識を持っているところでございます。

その次、4つ目の丸のほうに書いてございますけれども、地域によって設置本数が大きくばらついている場合、これは人口密度などが地域によって違いますので、かねてから違いがあるということも当然あり得るのですけれども、近年の人口減少ですとか、郵便物の減少によって生じた変化というのも含めて考えられるのではないかとということで、ポストの設置基準というのがあくまで全体の数だけを見ているということもありまして、増加している地域と減少している地域があっても、全体の数がおおむね維持されていれば、今の基準には適合しているということでございます。

地域貢献においてどのような役割を今後果たしていくかということや、郵便サービスの一番身近な拠点として、各地域の利用者からのアクセスを十分に確保するという観点を重視した場合に、ポストの設置基準としてはどのような体系であることが望ましいのかというような点についても、併せて御議論いただければと考えているところでございます。

最後に、7ページと8ページに郵便ポストの設置数と郵便物数の推移を重ねたグラフというものを掲載しております。7ページ目が平成12年、2000年頃以降、8ペー

ジがそれ以前のものということで、昭和56年、1981年頃まで遡って記載しております。8ページの時期では、ポスト設置数と郵便物数がともに伸びているのですけれども、7ページのグラフとは異なる傾きとなっているということが、見てお分かりいただけるのではないかと考えております。

今回、新しい議論のテーマの頭出しということで、必ずしも細かいデータが御提示できていないところなのですけれども、次回に予定しております会合の際には、日本郵便に御出席いただいて、郵便ポストの詳細な設置状況ですとか、どのような場合にポストが新設されたり、あるいは逆に廃止されたりするのかといった実際の運用の状況ですとか、あと、日本郵便において考えられる郵便ポストの活用方策などを含めまして御説明いただいて、詳細な議論を今後行っていただければと考えてございます。

私からの説明は以上でございます。よろしく御審議をお願いいたします。

○米山部会長　　どうもありがとうございました。それでは、ただいまの御説明について、御意見、質問はございますでしょうか。御発言の際は、ウェブ会議システムのチャット機能で御質問、御意見のある旨を入力していただければ、その後、私から指名いたしますので、指名された方は、お名のりいただいた後に発言をお願いいたします。よろしくをお願いいたします。

それでは、荒牧委員、よろしくお祈いします。

○荒牧委員　　荒牧です。御説明ありがとうございました。ちょっと議論の前の大前提として教えていただきたいのですけれども、日本の郵便事情というか、ポストの件数というのは、恐らく他の先進国に比べて非常に充実しているのではないかと個人的には感じておるのですけれども、他の世界諸国に比べて、人口当たりのポストの水準とか、逆に日本よりもポストの設置数が少ない国において、どういうふうにその少なさをカバーして運営しているのかという、基本的なところの知識がありませんので教えていただけますでしょうか。

○景山郵便課長　　景山でございます。すみません、他の諸国とのポストの設置数の比較については、正確に今、御提示できるものがない状況ですので、また調べまして、次回以降御報告できればと思います。

○荒牧委員　　すみません。

○米山部会長　　よろしいでしょうか。また次回以降ということでお祈いします。

次、桑津委員、お祈いいたします。

○桑津委員 桑津です。よろしくお願いいたします。郵便局、これまでの検討でも地方から非常に期待されているところが多くて、ある意味その地域貢献も含めて、人が足りない中でもやっついこうという観点で、ポストに着目されるというのはなるほどなと思いました。ですので、検討の価値は十分にあるのだろうと理解した次第です。

その一方で、やはり箱であるということもあって、例えば今までのデジタルのパターンでいうと、何かネットワークをつなげて、電気があってとか、何かそういうふうにするシステムチックなところにつながってしまいそうでもありますので、その辺そういう投資がと言われると、またこれ、費用対効果がとか、いろいろ難しい問題がございますので、今後検討していく中で教えていただけたらと思うのですが、過去何かポストを高度化していく、もしくはいろんな活用の仕方を考えようみたいな、どんなところがあったのかなというのも含めて若干インプットいただければ、活用そのものの方向感とか、そこが役に立つのではないかとこのポテンシャルは十分理解できたのかなと思います。

以上です。

○景山郵便課長 景山でございます。確かにポスト、箱という形で、通常は電源が来ておりませんで、通信回線も整備されておらないというふうな形になってございますので、何らかの活用をする際に何か機械を設置する場合には、その動力をどう確保するのかといった点も課題にはなってくるのではないかなと思っております。そういった点も含めまして、これまでの議論、活用のための議論はどういうものがあつたかということも含めまして、また次回以降で御紹介させていただければと思います。

○桑津委員 ありがとうございます。

○米山部会長 よろしいでしょうか。

それでは、続いて東條委員、お願いします。

○東條部会長代理 どうも御説明ありがとうございます。スライドの資料の5ページに関してですけれども、郵便物数がこれだけ減少する中で、ポスト数に関しては公社化以前の状況で固定されているという問題意識は共有いたします。一方、基準もさることながら、例えば4ポツ目なんかは、事業者である日本郵便が当然ポストの活用状況、あるいは、稼働状況についてデータを持っていないければおかしいわけで、それに応じてポストの統廃合や再配置をこれまでも進めてきていなければおかしいはずで、5ポツ目に記載のある通り、郵便ポストの新設・撤去についての運用については、次回お話しただくというので大変楽しみにしています。この問題は、我々ももちろん議論はしますけ

れども、本来は事業者のほうが真摯に、必ず確認をしなければいけないはずで。というのは、人件費にそのまま跳ね返ってきますし、デジタル化の時代にあって、ポストにセンサーをつければ、ポストの中の集配すべき郵便物の有無は分かりますから、郵便物がないなら集配上スキップできるわけです。これは汎用技術で安価に実装できそうな、誰でも考えつくようなことをこれまでやってこなかったのかなと、そちらのほうが気になります。次回、楽しみにしております。

○景山郵便課長 景山でございます。こちらの点につきましては、日本郵便のほうでも一部その状況を調査、試みもしておるといふふうには聞いておりますので、その点も含めまして、次回御説明いただくようお願いしたいと思います。

○米山部会長 ありがとうございます。いろいろと次回の課題が出てまいりましたけど、よろしく願います。

続いて横田委員、よろしく願います。

○横田委員 横田です。私も現状把握をしないと活用方法という御提案も、議論もできないかなと思っているので、できればポストごとの利用率であったりとか、ここら辺のエリアはよく使われているよねとかがわかればご提示いただきたいです。あとは、その使われない理由、例えば車が止めにくいからとか、田舎ですと駐車場がないとやっぱりポストを利用できないとか、いろいろあると思うので、その環境とかいうところも、分かる範囲で、把握されていらっしゃることを次回教えていただければと思います。よろしく願います。

○米山部会長 ありがとうございます。よろしいでしょうか、次回ということで。

○横田委員 はい。意見になってしまいましたが、よろしく願います。

○米山部会長 願います。これについてどうぞ。

○古閑郵便・物流業務統括部長 よろしいでしょうか。日本郵便株式会社郵便・物流業務統括部の古閑と申します。よろしく願います。

○米山部会長 よろしく願います。

○古閑郵便・物流業務統括部長 先ほど委員の皆様から御指摘いただいた部分につきましては、次回の審議会の中で御説明はしたいと思うのですが、実態の部分ですとか、正直、全国的に全ての郵便ポストの利用状況を今把握できているかということ、大変申し訳ございません、できていないというのが現状でございます。

例えば、郵便ポストを私道に置いてあって、そこは置けなくなったときに、今そのポ

ストがどれぐらい利用されているのかというのを、個別の事象が起きたときに利用状況を踏まえて、新たな場所に置くのか、それとも利用が見込めないので撤去するのか、どちらかという、もう今は個別の判断で対応してしまっているというのが実情でございます。

今回の御議論をいただく中で、もちろん弊社のほうでもしっかりと現状を把握した上で、どのような活用が考えられるか、あるいはどういう部分で置いていくべきか、その辺りをしっかりと整理してまいりたいと思います。

どうぞよろしくお願ひいたします。

○米山部会長　　どうもありがとうございます。ほかに委員の方、ございませんでしょうか。

追加でということで、横田委員、お願いします。

○横田委員　　横田です。今のお話を受けて、そうすると、集荷担当がいて戻ってくるということではなくて、配達のついでにポストから集荷してくるということによろしいですよ。そうすると、集荷担当の人が、どこのポストで今日何通あったな、ここはないなというのは把握しているけども、それが局のほうにはデータとしては上がっていないところによろしいのでしょうか。現場レベルしか分からないよというところなのかなと思ったのですが。

○古閑郵便・物流業務統括部長　　ありがとうございます。おっしゃるとおり、特に地方であまり郵便物の利用がないエリアにつきましては、郵便物の配達とある意味セットで、ポストを開けて、取り集めて、併せて一緒にやっていくというスタイルがございます。逆に、都心部ですと、もうポスト収集だけを専門に行う社員が配置されていると。そういう、地域によって収集の仕方というのは変わってございます。

先ほど御指摘いただいたとおり、個々の社員につきましては、毎日行ってもここは数通しかないよねとか、なかなか基本的にはないよねとか、いつもこのポストはあふれそうとか、そこは情報としては持っているのですけれども、それを本社のほうで一元的に今、データとして管理できていないという状況でございます。

○横田委員　　分かりました。ありがとうございます。

○米山部会長　　どうもありがとうございました。

荒牧委員から追加の質問が出ています。よろしくお願ひします。

○荒牧委員　　荒牧です。追加ですけれども、これも次回で結構なのですが、最終的にい

ろんな議論をして行き着くゴールの1つというのは、やはりコストの削減という部分だ
と思うのですが、集荷のコストと配達コストがあったとしたときに、配達のほう
は近年、例えば土曜日の配達を廃止したとか、年賀状も配達しない日を増やしたとか、
いろいろ具体策が出ているんですが、集荷のほうは基本的にはポストに貼ってある、平
日、土日はこの時間帯に来ますよという、それが必ず実行されていると理解しておるん
ですね。

こっちの集荷のほうの、例えば、人が少ない過疎地のポストなんかは何日かに1回し
か集荷しないよとかいう、その辺の個別の、臨機応変に対応するということが何か制約
があるのかどうか。何か法律とか取決めで、全国均一に対応しないといけないという決
め事があるのかどうかとか、その辺どの程度柔軟にできるのか、そういった辺りを教え
ていただければと思います。よろしくお願いします。

○景山郵便課長 総務省の景山でございます。資料の御説明の中でもちょっと触れたと
ころですけども、いわゆる配達について、通常、全国に4日以内で届けるという形にな
ってございますので、仮に数日に1度しかポストから収集しないという形になってしま
いますと、その日数の範囲内で届けることができない場合というのが出てき得ると思
いますので、現状としては、しっかりとした日数で届けるというサービスを提供するた
めに、毎日1回はどのポストでも収集に行っているという形になっていると。頻度を下げ
たりしますと、郵便物が届くまでの日数がさらに時間がかかってしまうということにな
るので、そここのところのサービスの低下というようなものと直結してしまうというおそ
れがあるのかなとは考えております。

○荒牧委員 ありがとうございます。全国統一的なサービスが提供できなくなる、特に
過疎地の方にとってサービスの低下が確実に見込まれるというようなときに、いろん
なこういった改革が頭打ちになってしまう部分はあるとは思いますが、その場合
は、例えばこの今お示しいただいた法令を変更するというのは方向性としてあり得るの
か、もうこれは絶対なのか、その辺はいかがなんでしょうか。

○景山郵便課長 総務省の景山でございます。今の、例えば日数の点でいきますと、例
えば、特定の地域からは日数が余計にかかりますといった形になってきますと、全国一
律のサービスを提供するという観点からは、なかなか許容し難いというところもあるの
ではないかなというのは正直、思っているところです。

現在でも、ポストからの収集の頻度というのが、よく使われているところとそうでな

いところでは、1日3回も4回も取りに来るところから、1日1回だけのところもあつたりしますので、そういう点で実際に届くスピードが4日以内というふうな範囲内で多少、よりその中でも早く届くところとそうでないところと出てきているとは思いますが、そこを、収集の回数自体を地域によって仮に減らしてしまうというふうなことになる、その差が大きくなり過ぎるのではないかなというふうな懸念はあるかなと思います。

○荒牧委員　なかなかそちらのほうの、変えられないというか、硬直的な点があるとなると、逆算的にいくと、そのいろんなコストの面とか、それとかポストを減らす方向というのは非常に実際には困難が伴うのではないかなという印象を、今の御説明でちょっと受けてしまったのですけれども、こういう議論をすること自体は意味があるのですか。

○景山郵便課長　総務省の景山でございます。基準と公表している情報というのは全体の数しかないということで、その正確な分布ですとか利用状況というのが分かっていないところですので、その事実関係を把握してから、じゃあ今後どのようにするかと。

あと、今回、地域貢献のための拠点として何か考えられないかというふうなことで、議題として提示させていただいているのですけれども、郵便物の収集ということではなくて、その箱という形でも何か地域貢献のための用途があるのであれば、そういった用途への活用というのも含めましてという、物理的にその住民から見た、どのぐらいのアクセスができる場所にどれぐらいの数があることが望ましいのかというふうな形の、全体としての議論というのをいただければなというふうなことを考えておきまして、その上で結果的に、ではどのぐらいの数が、その利用の用途と郵便での利用とを照らして必要なかというふうな話にその後でなってくるのかなとは考えているところでございます。

○荒牧委員　取りあえず分かりました。ありがとうございます。

○米山部会長　どうもありがとうございました。ほかにいかがでしょうか。

では、私のほうから。ちょっと今まで出てきたものと違って、必ずしも今回の趣旨に沿っているかどうか分かりませんが、中長期的な観点からいって、ちょっと発想の転換が必要なんじゃないかということをお話し致します。

現状を前提にして、それをいかに活用するかとか、コストの問題を検討するというのも大事でしょうけれども、発想を転換して、利便性を犠牲にせずに、しかも合理的なポストの配置というのがあるのではないかと柔軟に考えるということが重要だと思います。明治以来ずっと同じシステムのポストという箱を、未来永劫受け継いでいくという発想、

例えば、ポストの所在がスマホで分かれば、多少ポストの数が減っても利便性はそんなに大きくは落ちないと思います。一方で脱炭素を考えますと、あんまり複雑で何回もぐるぐる回るというイロジカルなシステムというのは、問題であると考えべきじゃないかと思うのです。

また、何が何でも自動車でということではなくて、様々な手段を使って、より合理的で今の時代に合うような集配システムというところから考え直すという発想も日本郵便としては大事じゃないかなと考えます。ちょっと大上段に構えた考え方ですけども、意見として述べさせていただきます。

それでは、ほかにチャットで意見がないようです。どうもありがとうございました。景山郵便課長の御説明は頭出しということなので、いろんな御意見が出てきましたけれども、次回、日本郵政の方にいろいろ具体的なお話をお聞きするということで進めたいと思います。どうもありがとうございました。

では、続きまして、総務省郵政行政部、松田企画課長から、資料32-2に基づきまして御説明をお願いいたします。よろしく申し上げます。

○松田企画課長　よろしく申し上げます。それでは、私から資料32-2-1と資料32-2-2に基づきまして御説明申し上げます。

これまでの会合での主な御意見ということで、これまでの振り返りをお願いし、先生方のフリーディスカッションをぜひお願いしたいと思います。

郵政政策部会、本諮問に関連いたしまして、昨年10月14日から7回開催をしてまいりました。この間、自治体ヒアリングあるいは自治体向けのアンケート、それから中間報告なども行いましたし、また、日本郵便、日本郵政グループさんからも様々なヒアリングを行ってきたところであります。

その上で、3ページですけれども、郵便局と自治体との連携の状況でございます。地方自治体さんからのヒアリングであります。例えば支所の廃止に伴う行政事務の郵便局への委託ということで、泰阜村さん、あるいは加賀市さんからもございました。自治体の支所の廃止に伴い、近隣の郵便局へ行政窓口業務を委託しているということでございます。

また、石岡市さんが配達員からの情報提供ということで、不法投棄、道路など危険箇所、不審者に関する情報提供、独り暮らし高齢者、障がい者、子供、青少年などの見守り活動を実施し、異変について情報提供を受けていると。

3つ目ですけれども、災害発生時における連携ということで、郵便配送車両の緊急車両等としての提供のほか、避難所開設状況・避難先リスト等の情報の相互提供、郵便局ネットワークを活用した広報活動、避難所における臨時郵便差出箱の設置などが御紹介されたところであります。

また、4つ目ですが、「郵便局みまもりサービス」のふるさと納税返礼品としての提供という形で、飛騨市さんが、ふるさと納税のサービス型返礼品として郵便局の「みまもりサービス」を提供していると。

さらに、郵便局における買物支援サービスということで、飛騨市内の郵便局においてドラッグストアの商品を販売するスペースを設置し、生活必需品を購入する手段を提供している。また、地域住民の交流の場として開放し、囲碁などを楽しむコミュニティの形成に寄与していると。

最後に、地域交通政策Ma eMa a S普及推進における郵便局との連携ということで、これは総務省の令和4年度の予算事業において、前橋市内に遍在する郵便局を地域Ma a Sと連携させるということで、郵便局において交通系ICカードの販売、交通系ICカードとマイナンバーカードのひもづけなどを行ったということでした。

そのほかにも様々な御紹介があったかと思いますが、続いて4ページでございます。日本郵政グループへのヒアリングによって御紹介された自治体との連携状況です。

1つ目は、マイナンバーカード普及促進に向けた取組。

2つ目は、配達ネットワークを活用した共助型買物サービスの実証実験ということで、これは奈良県奈良市で行っている、日本郵便の集配車両の余積や既存配達ルートを活用して、ネットスーパーの生鮮食品、冷凍食品などを地域の拠点に輸送し、これによって買物難民、買物弱者対策を行っているというものでございました。

また、スマートスピーカーを活用した「みまもりサービス」に加えて、愛媛県宇和島市で行っているところですが、タブレット端末を活用したオンライン診療・オンライン服薬指導のサポートと薬の配達についても御紹介がありました。

また、三重県の玉城町ですけれども、郵便局の配達社員、外務社員による空き家調査を日本郵便として自治体から受託をしているということ。

また、「空き家のみまもりサービス」の試行を始めたという形で、契約者の所有する空き家物件を定期的に訪問して、物件の外回りの状況や戸締まりを確認する等々の取組が始まったというところでございます。

5 ページ、引き続きですけれども、スマートフォンの操作支援によるデジタル支援事業ということで、静岡県藤枝市では、郵便局の窓口ロビーで、希望する住民に対してスマートフォンの操作、公式アプリのダウンロードや、各種予約申請手続についてのサポートを郵便局が市から受託しているということ。

また、終活紹介サービスの試行ということで、北海道、東京、関東、南関東の4支社で、供養、相続、高齢者支援等の関連事業者の紹介などを始めているということ。

また、JAPAN POST INNOVATION PROGRAM2022の取組として、日本郵便の事業共創部からも御紹介があったところであります。

また、不動産の関係では、地域の特性や社会背景などを踏まえまして、待機児童や高齢社会といった社会課題に配慮して、保育所、高齢者施設の建設ですとか、都市部における商業施設・オフィス・住宅のほか、大型複合施設における地域再開発を行っているということの御紹介がございました。

6 ページからは、ヒアリングでいただいた、地方自治体の皆様が郵便局に期待する今後の取組・役割でございます。ここに御紹介したものの以外にも、自治体さん向けのアンケートで様々出ておりますので、それは詳しくは資料32-2-2の資料から御覧いただければと思いますけれども、こちらでいえば、まず行政サービスの補完としての役割ということで、郵便局の最大の特徴である充実した拠点数と偏りの少ない配置、地域の拠点としての地域住民からの親近感といったものをベースに、デジタル田園都市や地域のDXの実装に当たって、地域住民の方々をケアできる拠点となってもらいたいということで、前橋市さんからは、マイナンバーカードの郵便局の申請時本人確認方式の実現を要望いただいたところでございます。

続きまして、全国統一的なサービスも大事なところであるが、様々な地域の実情に応じたサービスを地域レベルでつくっていく体制をお願いしたいということで、JR東日本さんの例では、ある程度地域をエリア分けして、そのエリアリーダーに一定の権限と予算をつけ、地域貢献をより高めていく体制としている、そういった仕組みも魅力的な話だという御紹介がありました。

3つ目ですが、郵便局のコンビニ化みたいなものも多分これからは期待されている。コンビニは決して田舎には多くはないが、郵便局がこれを機能として持つことが重要である。さらに、マイナンバーカードを使ったサービスなど行政サービスのありようというものも今後考えていくときに重要となる、これは加賀市さんでございました。

人口が減る中で自治体職員も減るが、業務はそんなに変わらない中で、郵便局でできることは民間、郵便局にお願いすることが大事という泰阜村さんの御紹介でした。

市役所や総合支所、出張所へは行けないが、身近な郵便局ならばよいという市民もいることから、デジタル機能を活かした行政相談や各種申請などが必要なときは、タブレットなどで申請する際に郵便局を利用できれば利便性が高まる、石岡市さんの御意見でした。

郵便局はもともと公務員がいた窓口なので、地域にとって身近で、役所と捉えられていることから、行政事務をお願いするに当たっても信頼が得られる、というのも石岡市さんの御意見でした。

続いて、防災関係については、災害時における災害被害情報等の情報提供、こういったものは市にとって非常に有益な情報ですとか、デジタル化・データ活用に関連しましては、郵便局の車両で3D測量による道路台帳や3Dマップの作成支援ができないか。高齢者向けデジタルデバインド対策について、高齢者も結構スマホを使用しているが、使いこなしているかどうかは別であり、コンビニエントな郵便局で対応できたらいいのではないか。

金融関係では、地方では既に幾つかの市中金融機関の統廃合が進み、残っているのは農協か郵便局。半分公的で安心できる郵便局には、生活の大事な金融機関の役割を果たしてもらいたい。

オンライン診療関係ですけれども、オンライン診療については、地域に必ずサービスの砦として残っていく郵便局との連携というのは、自治体によっては大きなメリットがあり可能性がある。オンライン診療を行う場合も、高齢者がオンラインの操作を行うのは無理で、サポートが必要。そのための場所には、市の機関の場合は距離があるところも多いことから、そこそこに存在している郵便局が役に立つのではないか。これは、飛騨市さんの御意見でした。

8ページは、今回ヒアリングで日本郵政、日本郵便の本社だけではなくて、支社、それから郵便局長さんからもお声を聴きましたので、こちらの御紹介であります。

日本郵便東海支社さんですけれども、空き家の現状把握に関するニーズは、他の市町村においても潜在的にかなりあると考えており、空き家の調査業務の取組が全国的に広がっていくことを期待。今後、行政サービスのデジタル化の加速が想定されるが、郵便局の対面チャネルの強みと郵便局社員の端末操作のスキルを活かして、デジタルデバ

ド対策に貢献し、市民の利便性を向上させると。

宇和海郵便局長さんからは、地域が一体になって行う短期プロジェクトの事務局を受託することを通じて、地域住民、地公体、企業、NPOとの連携の実績をつくり、職員が常駐していることを活かし、小さな拠点・地域運営組織の事務局を担う組織になるのが、郵便局の1つの役割ではないか。

郵便局のカタログ販売、物流、送金決済、マーケティング、販売用のダイレクトメール等々の経営資源、さらには、共創プラットフォームとして、企業や商工会議所、地公体との連携を通じて、一次産業者に対する経営・販売支援ができるのではないかと。書類作成や顧客管理は、郵便局で培った経験が活かせる。

事業者への支援について、コンサルとしてやるのではなく、実際に郵便の物流や決済のサービスを使っていただくことで、ウィン・ウィンの関係をつくりたい。

地域課題の解決によって社会貢献するような新規事業を実現できる企業になりたい。

都市部からワーケーションで来た際に、都市部の仕事等は継続したまま、地元で農業や漁業を少しやりたいというニーズがある。そのような方と人手不足の産業者をマッチングする。地域おこし隊の協力を積極的に参加し、一次産業の担い手づくりに貢献したい。

地域課題に対して、できることは何でもしたいと地元の局長は思っており、その思いを実現できるようにしてほしい、という形で、宇和海郵便局長さんからは、非常に積極的な御意見があったところであります。

9ページからは、これまでの委員の皆様の御意見でございます。左側は郵便局の地域貢献の取組に対する期待、それから右側が郵便局の地域貢献の取組に関する課題としてまとめておりますけれども、必ずしも十分に拾えていない、まとめ切れていないところではございますが、御紹介を申し上げます。

まず、郵便局と地域の関係性ですけれども、地域貢献・活性化と日本郵便・日本郵政のフランチャイズというのは、大変親和性があると思う。

地方部でのコンビニチェーン撤退の具体事例も聞いており、地方の中で郵便局がさらに重要な位置になっていくということを感じている。

自治体アンケートでは、自治体が郵便局に求める希望がとても膨らんでいて、地方では郵便局が最後の要のように聞こえる。

郵便局に対して自治体の期待が非常に大きい。これは日本郵便が、地域課題や要望に

対して感度がよいということと、要望に対して具体的に対応できる高い能力を持ち合わせているからである。

それぞれの自治体、それぞれの地域のニーズに沿ったものがくみ上げられる制度づくりをしてほしい。

続いて、地域の活性化の方策に関する御意見ですけれども、高齢化の前倒しにより人手不足、過疎化の勢いが増しているが、これに対して、地方鉄道路線のバス代替、MaaS自動運転の積極導入や、公的負担によるコンビニ設置など従来より踏み込んだ取組が行われている。郵便局は自治体や公的ファンドの助けを前提に、これまでより一歩踏み込んだ取組が求められてくるのではないかと。

自治体アンケートでは、地域の情報発信や地域ブランドをつくるということへの希望も多いと思った。これらは比較的、割と楽にできるのではないかなと思ったので、ぜひ取り組んでほしい。

11ページ、続きですけれども、高齢者見守り、空き家対策、デジタル拠点、地域PRなど、それぞれの地域の実情にも合った形で、今後、優先度の高いものを進めていただければと思う。

本格的な移住の動きが見られる中で、現地での職探しというのは、一般的には自治体とか人材会社みたいなものがやっているが、恐らくそれよりもきめ細かい、地元に着したネットワークを郵便局は持っているので、移住者に対する仕事紹介などを地方創生の取組の中でやっていただくと、地域経済の活性化につながるのではないかと。

各市町村が地元の郵便局を活用していこうという動きについて、独自にアイデアを出して実施できるのであれば、これは市町村側にとっては、特に高齢者に対するアピールポイントとなり得ると思う。

JAPAN POST INNOVATION PROGRAMについて、展開可能な地域などの実情が分かれば、提案側もそれに応じた提案ができる。展開可能な地域などが募集要項などに書かれていれば分かりやすいと思う。

石岡市のデジタル商品券の販売委託については、お年寄りの方たちにデジタルを教えるのは結構大変だと思うが、郵便局の窓口の方たちは様々な業務をこなしているので、皆さん人当たりがすごくいいと思う。

それから、共助型買物サービスでは、やはり地域プレーヤーのマネジメントもキーポイントになると。

そのほか、郵便局の体制として、人とノウハウを連携したり、黒字化に向けてリスクを下げるということを検討してほしいということであったり、また、行政サービスについては、郵便局が行政の一端を担うということに関して、非常に有効な連携の在り方だと思った、等々をいただいているところであります。

また、13ページ、買物支援ですけれども、共助型買物サービスは、日本郵政と大手流通グループが一緒に組むことで、買物弱者の支援が実現しており、いい実証実験だと思った。この仕組みがうまくいくのであれば、日本中の過疎地域における買物難民がいなくなるのではないかと思って、わくわくしながら聞いていたと。

マイナンバーカード関係でございますけれども、これもマイナンバー業務と郵便局の関係に非常に大きな可能性と役割がある、などの御意見をいただいているところでございます。

14ページ、郵便局のデジタル化とデータ活用関係ですが、スマートシティにおける郵便局の連携は、災害防止など様々な分野に可能性があるということを感じた、等々をいただいているところでございます。

15ページからは課題のほうですけれども、1つは郵便局の業務負荷を懸念されるお声です。ビジネスの観点で取組を絞り込むことも今後必要になってくるのではないかと。

現場の方たちがやりたいこと、やれるということを拾っていってもらい、現場の人たちにも負担がないようなところで進めてもらえればと思う。

一方で、既存事業とのパワーバランスを考えることが重要。既存事業がおざなりになってはよくない。

それから、当然コストがかかるので、間に国が介在し、地域の人にも何かしてもらおうという視点も、コスト対策だけではなく、郵便局ネットワーク価値向上のために大事かと思うと。

費用分担に関しては、地域貢献の取組については様々な交付金を活用しているということでありましたが、そういったものはいつまであるか分からないので、詳しい市場分析なり、それぞれの部門の利益見通しを持って取り組んだほうがよいということ。

今後は、サービスとして無料としてやっている取組は、やはり見直しをかけたほうが良いと。

黒字化というところも求めていかなければならないかと思う。

新たな負荷への対価というか、労働時間とか労働量が増えたとき、それに対する適正

な対価を考えていくべきだということ。

国など公的な機関からのサポートや民間企業からのサポートなど、様々なサステナブルな形でやっていくことが大事、といったお声をいただいております。

17ページは、人材の確保あるいは外部人材の活用ということで、サービスを展開する上で、社員さんの現状の人数でやれるのか、それとも強化する必要があるのか。

人手不足の社会において、デジタルの力を使って、自治体職員の力を借りる兼業・副業に近い形、マルチタスクになってくるところの先頭を行っていただくような取組で非常によいと思う。

高齢者の方が必要とされるスマートフォンの操作支援みたいなものは、外部の人材的、人的リソースなり、あるいは公的な支援なりがあったほうが継続的にうまくいくのではないか。

働き方についても大きな枠組みを変えていかざるを得ない。供給側として、異なるリソースの人材をうまく活用するなど、人手不足に対しての懸念の話もされております。

若い人が郵便配達の仕事を選択しない理由に、バイクの運転が不安という声もあったと。バイクに代わる車両を検討することも必要になってくるのではないか。

18ページは郵便局の体制関係で、取組を行える財源、人、デジタル技術などのリソース、必要な法改正、行政ルール of 柔軟な運用についての制度整備の観点、この両面からフィージビリティも含め、丁寧に検討していく必要があると理解していると。

自治体の要望全てを受けるのは無理だと思うので、優先順位を考えていくことが必要である、等々の御意見をいただいているところでございます。

19ページ、デジタル化・データ化関係ですけれども、日本郵政グループの企業文化がDXになじめるのかというところが心配ということで、社内にある進取の気性というところを生かしてほしいという御意見。

それから、民間事業者が今後やろうとしているところに、土台が違う状態でビジネスを開始できてしまうということ。何か市場の公平性の観点からいかななものか。

個人情報保護については懸念が残る。

人間関係の希薄化が進んだときに、「郵便事業を通じた各世帯、事業所に関する膨大なビッグデータを保有していること」自体が多少のリスクになっていくのではないか。

こういった意見が、これまでの部会で皆様からいただいたところでございます。

本日はさらに、郵便局に対する期待、郵便局の地域貢献の取組に対する課題について

フリーディスカッションをいただければと思います。どうぞよろしくお願ひいたします。

○米山部会長　ありがとうございます。それでは、ただいまの御説明について、御意見、御質問はございますでしょうか。御意見、御質問というよりも、フリーディスカッションということなので、これまでのまとめに対して何か付け加えること、あるいは確認すること、あるいは補強しておきたいこと、様々、何でも結構です。

それでは、横田委員、お願いします。

○横田委員　横田です。フリーディスカッションということなので、ちょっと思っていることをお話しさせていただきたいと思います。郵便局の役割というか、郵便の方たちはどうしても人に近いので、いろいろ頼まれると思うんです。それで、郵便局長がおっしゃっていたように、地域のためなら何でもしてあげたいという、そういう気持ちにどんどんなっていくのだらうなと思っております、それは決して悪いことではないですし、地方にとっても首都圏にとっても、すごく大事なことだと思うのですが、今の日本という状態の中で人を増やす、郵政に関わるスタッフを増やす、社員さんを増やすというのは、多分もうどうやっても本末転倒な話かなと思っていて、そうすると、今の人数でできることということと、利益を上げていくことということと、忙しい局はやれないけれども手が空いているところがやれることということと、郵政として全体のバランスを考えると、郵便局の地域貢献の新規事業の着手、利益を上げることを同時に行うのはとても難しいなということをお正直、私は思っています。

なので、今回いろんな意見が出てきた中でも、小さな局はできるけども、首都圏の局はできないよねと、優先順位という話も出ていますが、ただ、郵政、郵便とすると、本当に1つの事業として成り立たせないと、本来は収益につながらないのではないかと思います。小さなことをいっぱいやるというよりは、本当にみんなが力を合わせて1つの事業に取り組むというところも、1つ大切かと思うんですが、皆さんとしてはどうお考えなのかをお伺いできればと思います。

○米山部会長　どうもありがとうございました。なかなかそこは基本的に重要なことですよね。どうでしょうか、荒牧委員、どうぞ。

○荒牧委員　荒牧です。せっかく今、いろいろなテーマのいろいろな御意見が出てきて、一覧できるので、すごくいいと思うのですが、あとはこれを、今は平面で見ているのですが、もう少し立体的にというか、例えばX軸とY軸でいうと、期間が短期・長期のもの、あと、その実行可能性ですよね、容易に実行できるものと難易度が高いものと、

そういったところでちょっとマッピングをしてみると、まずどういったところから取り組めるのかということが、そこがまた皆さんのディスカッションポイントになると思うのですけれども、一旦そういうのを置いていただくと、より具体化につながるのではないかなとちょっと感じました。

以上です。

○米山部会長　ありがとうございます。

東條委員、お願いします。

○東條部会長代理　私も荒牧委員の御発言に全く同感で、少し立体的にフィージビリティであるとか、時間軸であるとか、実現するのに必要な各種資源をもうちょっと定量化するというようなことができる、より有益な議論になるかなという感じを持っています。

個別の話について少し質問します。人の確保の話が資料の中にありましたが、この点、事業者が直接雇用で雇えというのはちょっと難しいと思いますので、基本的にマネタイズできるようなビジネスを仲介する「場」の提供ということぐらいが、おそらく郵便局がすぐに取り組めることだと考えています。なおかつ、リアルとデジタルと双方あると思いますので、デジタルで郵便局というプラットフォームを仲介者として、サービスを提供するサイドと需要するサイド、地域住民とをマッチングするというのは現実的にあり得る話です。人材確保というふうに言ってしまうと、何か郵便局の職員がやらなければいけないというように受け取れる記述もある一方で得、外部人材の活用についてはあまり具体的な記述が見当たりません。デジタルの世界であれば、外部人材は日本全国津々浦々から招き入れることができるので、これはすごく可能性があるんじゃないかなと思っています。

1つの例を挙げると、例えばオンライン診療、宇和島のヒアリングでありましたけれども、こんなのは本当にどの郵便局でも実現可能であると思いますし、別に看護師がリアルにその場に配置される必要も全然なくて、インテーク人材がいて、オンライン診療をする医師と患者をマッチングするという場合に、郵便局の信用というのがセットになれば、これは相当流行ると思うのですけれども。

これは1つの例ですが、いずれにしてもデジタルでサービスが完結するというようなものというのは、純粋に公益的に持ち出しで何かやるというよりは、本当にマネタイズするチャンスがあり、業務提携ないし委託という形でビジネスのシーズというのはたく

さんあると考えています。

○米山部会長　　どうもありがとうございます。今、東條委員の意見は、荒牧委員及び横田委員のことにも関わることだと思いました。私も、東條委員の方向性というのは賛成です。ただ、デジタルの方向だけではなくて、この部会の意見でも出てきましたけれども、郵便局が地域の人にしてあげるということだけではなくて、何かしてあげる過程で地域の人を共に巻き込むという形で、一緒にやるという核になってくるとよいと思います。もちろんデジタルを活用したりすることもそこに含まれますけども。地域によっては移住者もおり、また、郵便局、OBの人材が厚いところなのでその活用が大事です。こうした人たちこそ地域を巻き込む大きな潜在力を持っています。人の面でいうと、何かをしてあげるということよりも、一緒にやるという方向で考えていくと、横田委員の御心配というか、事業としては当然のことなのですが、ばらまきみたいな形ではないような地域貢献というのにつながるのではないかと思います。またそうあってほしいというのが私の意見です。

これに関連して、あるいはこれに関連しなくても結構ですので、いかがでしょうか。

追加で横田委員、よろしくをお願いします。

○横田委員　　ありがとうございます。皆さんの意見で、もう本当に私もそうだと思うのはいるのですが、今、議論している内容は本当、郵政というところでお話をしていると思うのですが、郵便局を利用するという事業と、あと郵便局が持っている商品を売るということを分けて議論しないといけないと思っています。利用するというのは何か郵便局を使って人を、人が来ることによって何かを生むということですね、それと、郵便の切手やハガキなどの商品をちゃんと売るところが、そこが多分本来の柱だと思うんです。

そうすると、切手やはがきやという商品がこのまま衰退していくような事業をやっているのかとかいうところも分けて議論できるのかなと思っているので、何か今、出てきた案を1つずつ潰していくのが、もしかしたら場当たりの話になっているのかなという心配も若干あります。整理をして話をするすることで、本当に郵政の皆さんたちにとっていい議論になってほしいとも思います。

すいません、ちょっと追加でした。ありがとうございます。

○米山部会長　　ありがとうございます。その辺、結構難しいところですね。おっしゃる

とおりに、切手やはがきだけではなくて、簡保・郵貯の関係もありますし、それとのバランスというところもあるかもしれません。

桑津委員、よろしくお願いします。

○桑津委員　桑津です。どうもありがとうございます。私も1点だけ追加で、改めて見直しまして、地方等の期待が強いよと言っているのと裏返しで、買物支援であったり、あるいはマイナンバーの件もそうですけど、予想以上にといいますか、想像以上に、思っていた以上に、郵便局の方がいろんなサービスを個別、現場の発想のところで行われているなというのが、こういうこともやっているんだというのは結構、確認させていただいて、驚かされるが多かったのかなというように思っています。

今後、郵便局が改めてデジタル等を通じた地方貢献を行うに当たって、多くの人にこの辺のイメージアップをしてもらう。何でも郵便局にお願いすればいいと思われると困ってしまうんですけど、郵便局というのは、地方において、都市の出身者だって田舎に家族を持っている人間はたくさんいますので、こういうことをやっているんだねとか、すごいねというところが、何か部分、部分、事例としてやっぱりもうちょっと伝わったほうがいいんだろうなと思いました。

そういう面で、もう既に、日本郵便の方はいろいろやられていると思うのですが、ちょっとその行動を、何か今どきチューブかなんて言われそうかもしれませんが、いろいろ今言ったようなお話とか、こういう支援みたいなものというのは、何かレポートにまとめるというよりは、こういうことをやってるんだよねというものがずらずらっと並んで、もうやっていると言われたら御容赦ください、郵便局なりあるいは日本郵便なりが自治体と共同でこういうことをやっているんだというのを絵にして伝えるようなもの、ショートなコンテンツみたいなものというのをもう出していったほうがいい、やられていたらごめんなさい、やったほうがいいのかなというように思いました。

思っていた、想像以上にいろんなことが、過去いろんなことをやられていて、これからまたブラッシュアップされ、場合によってはスクラップ・アンド・ビルドされると思うんですけども、今やられている事例だけでも結構多くの人に見ていただくという価値はあるのかなと、あるんじゃないかと今、思いました。

非常に感想文じみた言い方で恐縮なんですけれども、ちょっとこれが、「おまえ、委員になって、もう2年ぐらいやってるんだろう」と怒られそうなんですけど、想像を絶するレベルでやっていらっしゃいますので、いろんな地方の事例とかいったものというの

は、もうちょっと字じゃなくて絵にして見ていただく機会というのを、やっぱりもっと出したほうがいいんだろうな、それによって何か地方での郵便局と、あるいは自治体や地方の人々との協力関係みたいなものが、まさにイメージアップを少ししよくなるんじゃないかなというように思いました。

ちょっと雑駁で、非常に薄い印象で申し訳ないのですが、以上です。

- 米山部会長　ありがとうございます。私の大学での経験なのですが、2000年ごろから大学それぞれで、学生の対応、メンタルな面も含めて対応が必要ということで、学生相談室が各地の大学に設置される傾向にありました。立教大学のように非常に伝統の長い学生相談室を持つ大学もありましたけれども、多くの大学はあまり見てこなかった。特に、国公立大学は見てこなかったのですが、そこで考えられたのが「何でも相談室」みたいな機能です。何でも相談してきてもいいけれども、そこで何でも解決できるわけじゃない。メンタルの場合はカウンセラーとか、学費の場合はもっと別のところとか、メディカルなことは保健センターとか、何でも相談してきてくれてもいいけれども、ちゃんとした対応ができるような機能というのが、文部省の考えていた学生相談室の機能でした。前置きがちょっと長くなって恐縮ですが、郵便局は地域ごとに抱えている悩みに正面に向き合っていく必要があるので、ある意味で何でも相談室的な機能を持って、それを自分のところで全て抱え込んで解決するのではなくて、解決できるものは解決するし、そうでないものは、解決の方向に向けて紹介するなり対応する。このような「何でも相談」機能みたいなものを持って、全国画一ではなくて、地域それぞれの悩みを受け止めるという機能が何か必要ではないかなと、今、桑津委員の話聞いてそういうことを感じました。

東條委員、御発言がありますね。東條委員、よろしくお願いします。

- 東條部会長代理　最後に一言だけ。デジタル化・データ利活用については、期待と課題、双方に記載がありますが、これは結局、圧倒的に本部が取り組むべき課題で、郵便局ネットワークのエンドにある個々の郵便局に組み込むといった指示を出しても、そんなのはうまくいくはずがなくて、さっきのポストのデジタル化だって、本部が統括してポストの再配置を決めていくわけですから、これはもう99%本部の仕事ですし、私が先ほど発言した、郵便局という「場」を使って、そこを介して何かやるというのも、その仕組み作りは本部が取り組むことで、郵便局にやらせることじゃないと思うんです。この資料を見ると、何となくそういうことが明確に伝わってこない感じがして、結局デ

デジタル人材なんていうのはどこかに集約するしかなく、外部人材を引き込んでくるにしても、これはやっぱり本部がコーディネートしてサービスを提供するというふうにしなないと、現場に期待してもそんなものは進むはずがないということをもっと真摯に自覚するべきだというのが私の意見です。

○米山部会長　ありがとうございます。ほかに何か御意見はございますでしょうか。

荒牧委員、お願いします。

○荒牧委員　また追加ですみません。先ほど各コメントをもう少し見える化というか、整理してというふうに申し上げたんですけど、もう1点見える化をお願いしたい点というのは、こういった期待を実現する上での、あるいは課題を解決する上でのネックになっている事項、これは多分幾つかの系統に分かれるんじゃないかと思っているんです。

具体的には、実現の阻害要因として、予算不足なのか、人が足りないのか、時間がかかり過ぎるのか、知見がないのか。あるいは、先ほどのポストのところでも出ましたけど、法律とか何か条例があってそれが制約になっているのかとか、あとは前例がないからできないとか、あと、いわゆる地域ごとの不公平、不平等というか、そういうのが生じてしまうということがネックになっているとか、幾つかの系統立ってなぜできないかというポイントがあると思うのです。もしそれに分けて整理していただくと、非常にその議論がやりやすくなるかと思しますので、その辺も御検討いただければと思います。

よろしくお願いします。

○米山部会長　どうもありがとうございました。ほかに何かございますでしょうか。

それでは、取りあえずここでの議論は尽くされたようですので、先ほどのポストの問題も含めて、全体を通して御意見、御発言があればよろしくお願いします。

特にないようですね。ありがとうございました。

それでは、以上で本日の議題は終了いたしました。改めまして、委員の皆様から何かございますでしょうか。

事務局からは何かございますでしょうか。

○石川総合通信管理室課長補佐　特にございませぬ。

閉　　会

○米山部会長　それでは、本日の会議を終了いたします。

　次回の日程につきましては、事務局から御連絡を差し上げますので、皆様、よろしく
お願いいたします。

　では、以上で閉会といたします。どうもありがとうございました。